

A Szombathelyi Lelki Elsősegély Telefonszolgálat

2021. évi szakmai beszámolója

A SZERVEZET MŰKÖDÉSI FORMÁJA

A Telehumanitas Szombathelyi Mentalhygienes Egyesület működteti a szolgálatot. Székhely címe:9700 Szombathely,

A Szolgálatot Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlése működésre fordítható pénzzel támogatta, ami 2021.évben 2 millió Ft volt.

Az ügyeleti helyiséget Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlése bérleti díj nélkül bocsátotta rendelkezésre. A rezsiköltséget az Egyesület fizeti.

A LELKI ELSŐSEGÉLY SZOLGÁLAT AZ ALÁBBI SZERVEZETEKEL EGYÜTTMŰKÖDVE VÉGZI MUNKÁJÁT:

Továbbra is az egészségügyi ellátórendszerrel EFI, szociális ellátórendszerrel, valamint a civil szervezeteket összefogó Humán Civil Házzal. Az Országos Rendőr-Főkapitányság Rendészeti Főigazgatóság Ügyeleti Főosztály Szombathelyi Hívásfogadó Központjával, Szombathelyi Igazságügyi Minisztérium Áldozatsegítő Központjával, az OMSZ Szombathelyi Mentőállomással valamint 2021.márciuásától a Kábítószerügyi Egyeztető Fórummal.

Az együttműködési megállapodások a hívások még hatékonyabb kezelését és szemléletformálást előmozdító kölcsönös tapasztalatcserét célozzák meg!

Ezek az együttműködések hatékonyan támogatják a kríziskezelést a szuicid hívások, áldozat hívások, szenvedélybetegséggel küzdők gyorsabb kezelését, valamint bűncselekmény hívásokra történő gyors reagálást.

SZEMÉLYI FELTÉTELEK

2021-ben is több csatornán indítottunk toborzást, amely rész sikerrel járt. A képzést/vizsgát követően 2 fő új önkéntes bevonására került sor. Innovatív megoldásként 2021. decemberében indítottunk egy facebook kampányt, amely 19.000 megjelenést és 11.000 fő elérését jelentette, némi jelentkezést is eredményezve. Sajnos az a tapasztalás, hogy nagyon gyakran a jelentkezők

elvárása és a tényleges segítői munka között nagy az eltérés. A feladat élesben történő ellátásakor derül ki, hogy az önkéntesség szép, de nehéz feladata mellett bizony nem egyszerű elköteleződni.

Az új jelentkezőknek önismereti, majd érzékenyítő tréningeken is részt kell venni, továbbá szakmai vizsgát kell tenniük, s hospitálás után vállalhatják az ügyeletet, ami újabb kötelezettségeket és feladatot ró rájuk.

De a jelenlegi önkéntesek elköteleződően tették továbbra is a segítői tevékenységüket!

A stáb létszáma 2021.év során is változó volt.

2021.év elején 15 fő, jelenleg 9 fő aktív ügyelő végzi a munkát. A Covid-19 helyzet kapcsán az idősebb kollégák még szünetelnek. Amint a helyzet ismét visszaáll a „régirendbe”, újra visszalépnek az aktív ügyelők sorába.

Így a megmaradt ügyelőkre hatalmas teher hárul/t! A Szombathelyi Szolgálat 2021.februártól heti 66 órára csökkentette a napi 12 órás, -illetve augusztusig 2x6 órás délutáni- nyitva tartását a 116 123 számon, melyen továbbra is fogadja a befutó hívásokat. Ez a munka azonban nemcsak időben nagy teher, hanem mentálisan is megviseli az ügyelőket.

Az ügyeletet teljesítők közép és felsőfokú végzettségűek. **Életkori** megoszlást tekintve 40 és 74 év közöttiek.

Képztségüket tekintve: informatikus mérnök, szociális munkás, egyetem/államigazgatási, pedagógus, egyetemi/hadműveleti tiszt, 112-hívásfogadó, műszaki végzettségű és egészségügyben dolgozó egyaránt.

A Szolgálat minden tagja önkéntes, minden funkciót és feladatot - kapcsolattartás, levelezés, iktatás, pályázatok beadása-elszámolása, egyéb adminisztráció, e-mailek kezelése, új tagok toborzása, coo- tréneri feladatok - önkéntesként látunk el, fizetett főállású munkatársunk nincs. A feladatokat a szolgálat vezetője látja el. Ez különösen nagy feladat volt a 2021.év kapcsán, amikor is az Országos Találkozót kellett megszervezni!

2020.júliustól Dr.Varga Gábor pszichiáter,neurológus főorvos szakmai segítőként is segíti munkánkat. Ezzel biztosítva van a csoport szakmai továbbfejlődése.

2018.januártól -havi rendszerességgel-, szupervízor is kíséri a csoportot. Az ügyelők mentális jól létének biztosításáról gondoskodik.

A jelenleg is fennálló pandémiás helyzet, az önkéntesekre is fokozottabb terhelést jelent. Az Országos Szervezet a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége/LESZ még fokozottabban látja el az önkénteseket szakmai segítséggel. 2021.augusztus 13-15-én sor került a XXXIV.Országos Szakmai Találkozóra a „Segítés útjai”c. A találkozó megrendezésének; Szombathely Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala adott lehetőséget, amelyet ezúton is nagyon szépen köszönünk!

A szakmai találkozón értékes előadások hangoztak el Igazságügyi Minisztérium osztályvezetője, Fiatalokért Felelős Helyettes Államtitkár képviselője, a 112-es HIK vezetője, Áldozatsegítő Központ/ÁSK koordinátora, OMSZ szombathelyi vezető mentőtisztje, KEF elnöke és szakmai társelnöke, Telefon Seelsorge (Ausztria) telefonszolgálat vezetője, Erdélyi telefonszolgálat szakmai vezetője részéről.

Külön köszönettel a telefonszolgálatokat köszöntő és záró szavakért, amellyel az önkéntesek munkája méltatásra került.

Az OT-n mintegy 200 fő vendég vett részt. A LESZ tagszolgálatai s a határon túli telefonszolgálatok önkéntesei, valamint Hollandiaból az IFOTES képviselője, Ausztria/Innsbruckból pedig az új kapcsolat kiépítése céljából vettek részt. A találkozóknak magas szakmai értéke és kiváló színvonala emelte a szombathelyi szolgálat megítélését. Nagy és friss lendületet hozott a szolgálat életébe.

A telefonszolgálat vezetője és az egyesület elnöke **Szabó Katalin**, szociális munkás, szociálterápiás csoportvezető, aki 32 éve dolgozik aktívan a szolgálatban.

TÁRGYI FELTÉTELEK

Az ügyeleti helyiség nyugodt helyen található, jó adottságokkal rendelkezik s megfelel a szakmai minimum feltételeknek.

Egy stábtagnak végzi a műszaki berendezések, valamint az egyesületi honlapunk karbantartását.

2021.évben sajnos sikertelenül pályáztunk egy NEA pályázatban a helyiség korszerűsítésére, amely a nagyon hézagos nyílászárók, hidegburkolat és álmennyezet kialakítását és cseréjét célozta meg(nagyon hideg a helyiség).

MŰKÖDÉSI PARAMÉTEREK

A 116-123- as egységes hívószámnak megfelelően (mind vonalas, mind mobil készülékekről) az ország bármely részéből heti 66 órában, este 19:00-órától - reggel 07:00-óra között, valamint a hét két napján 2x6 órában napközben is fogadja a hívásokat.

HÍVÁSSZÁM ALAKULÁSA

Az összes hívás 2021 évben: **4337** db

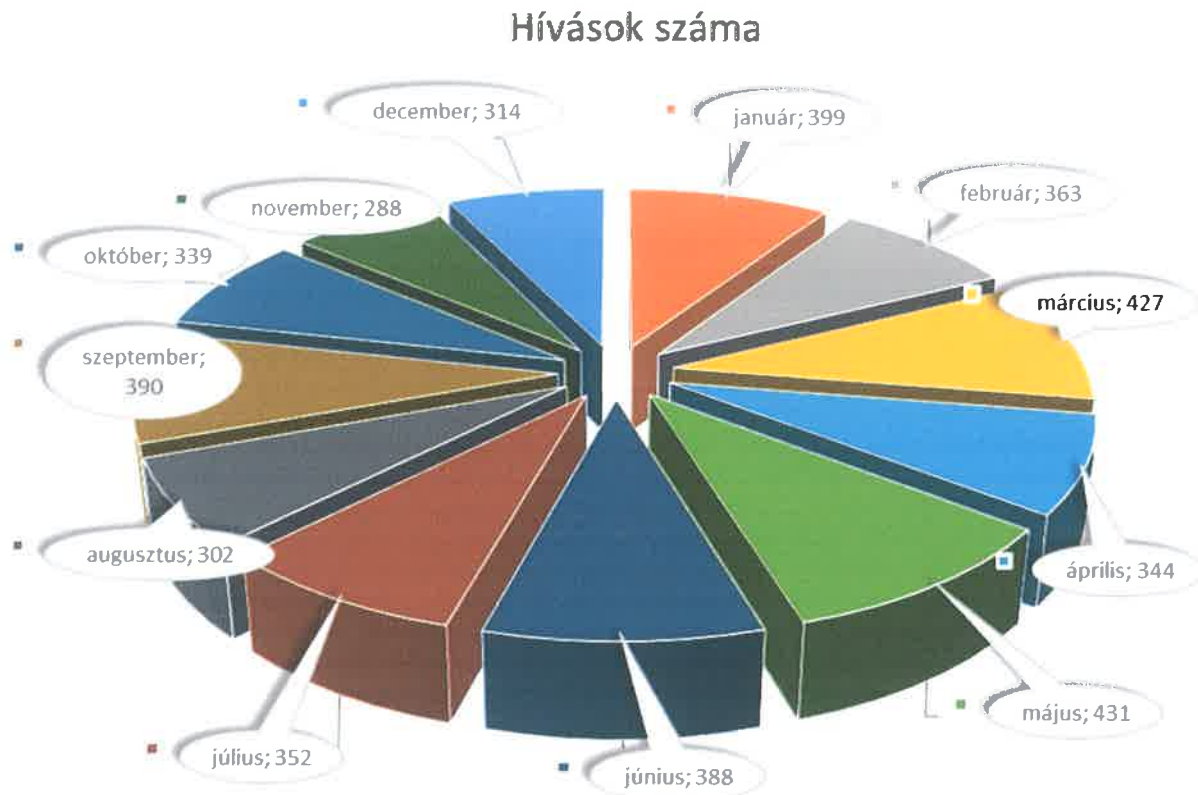
A szombathelyi szolgálat összes ügyeleti órája: **4380** óra, amelyet 9-15 önkéntes látott el.

A 4337 db hívásból:

-érdemi/adekvát hívás: 2931 db,

- nem érdemi/inadekvát (szórakozás, trágárság, stb.....).hívás : 1406 db

HÍVÁSOK SZÁMA AZ EGYES HÓNAPOKAN



Érdemi hívások megoszlása nemek szerint: férfi hívó 1173 fő, női hívó 1758 fő. Életkorukat tekintve a fiatal és a középkorosztályból (19 - 65 év) 2579 fő telefonált

Krízishívás összesen 29 alkalommal történt, ami 1142 perc krízishívásban töltött időt jelent, ebből tervezett öngyilkossági szándékkal 3 fő keresett meg bennünket, célt vesztett, magányos emberek hívása 1075 alkalommal futott be a szolgálathoz.

A Covid-19-el kapcsolatos hívások száma a 2020-évihez képest némileg csökkent.

Az adekvát(érdemi) hívások száma 68%, inadekvát(nem érdemi..zaklató, hecc..) hívások száma 32% lett!

PR-MUNKA

A háziorvosi rendelőkben szeretnénk volna kifüggeszteni a 116 123 szám elérhetőségét a pandémia s annak pszichés, mentális hatásai okán ám ez felsőbb rendelet miatt nem engedélyezett.

A Szombathelyi TV adásszünetben közli a 116 123 szám elérhetőségét, így aki krízishelyzetbe vagy egyéb egzisztenciálisan stb... nehéz helyzetbe kerül az megtalálja a hívhatóságunkat!

A Szombathelyi TV magazinműsorában 2 alkalommal, Civil Sajtóreggeliben 2 alkalommal, Savaria Fórumban Vas Népében készültek riportok. Valamit elkészült egy kisfilm, amely az önkéntességet mutatja be s egyben a toborzást is megcélozza.

A SZERVEZET GAZDÁLKODÁSA

Mellékelve küldjük az éves pénzügyi beszámolót.

Anyagi forrásunk Szombathely MJV Önkormányzata által működésre adott forrásból, az adó 1%-ból, valamint az egyesületi tagdíjból származott.

SZAKMAI MŰKÖDÉSI KERETEK

Minden hónapban 2x2 órában, mindenki számára kötelező jelleggel történnek stáb/esetmegbeszélő, szupervíziós alkalmak. Aki a belső működési szabályzatban meghatározott számú stábról hiányzik, úgy átmenetileg nem ügyelhet, és hospitálnia kell.

A stábok esetmegbeszélő, esetismertető, feed-back, továbbképző, időnként önismereti jelleggel működnek. Minden második alkalommal szupervízióra kerül sor.

2021. évben a szolgálat szakmai vezetéséről továbbra is dr.Varga Gábor pszichiáter, neurológus főorvos gondoskodott.

A szolgálat tagjainak mentálhigiénés karbantartásáról, a kiegészítés megelőzéséről a szupervízor és az önismereti/szervezetfejlesztő-tréner gondoskodott.

GONDOK, PROBLÉMÁK

Az önkéntes szervezethez viszonyított nagy számú adminisztratív feladat nagyon sok plusz energiát, időt vesz igénybe.

Sajnos megváltozott az utánpótlás biztosítása amely igen nehézkes, alacsony a motiváció az önkéntes munkára.

Az ügyeleti helyiség nagyon hideg s így kell az ügyeletet ellátni.

TERVEK

A 2022/2023-s tanév kezdetén(szeptember második felében) prevenciós céllal az együttműködő partnerekkel: 112-HIK, ÁSK, KEF és a szombathelyi telefonszolgálat interaktív kiscsoportos foglalkozásokat kezdett meg a célszerinti elérhetőséggel kapcsolatosan az általános iskolák 7-8 osztályos tanulói körében. Sajnos ez mindössze egy alkalommal sikerült, de a további terveink része!

A „célszerinti hívhatóság” mellett a kortárs segítség is megcélzott az osztályfőnöki órák keretében.

Célunk, hogy a gyermekek/fiatalok megismerkedjenek fenti szervezetek működésével és a segítség elmaradásának következményeivel. Mindemellett ezekkel a programokkal csökkenteni is szeretnénk a fiataloktól jövő „hecc” hívások számát.

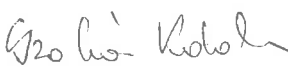
Az új tagok folyamatos toborzása, képzése(jelenleg folyamatban van).

Egy újabb gondolattal kapcsolatfelvétel történt a Megyei Munkaügyi Központtal közfoglalkoztatott alkalmazása ügyében. Ennek lehetősége, feltételek, részletek megbeszélése folyamatban van.

Tervezzük, hogy helyi médiákban is rendszeresen jelen lennénk, kapjunk időt arra, hogy tájékoztassuk az embereket az anonim szolgáltatásról, az igénybevétel módjáról, ezzel is erősítve az emberek bátorságát, hogy segítségért folyamodjanak, képesek legyenek segítséget kérni.

Szombathely, 2022.január 15.


Dr.Varga Gábor
szakmai vezető


Szabó Katalin
elnök

Telehumanitás Szombathelyi
Mentálhigiénés Egyesület
9700 Szombathely,
Adószám: 13882421-1-18
Banksz.: SAVARIA Takarékszövetkezet:
72100237-10124017